



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

“FACTORES Y ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN DEL CLIENTE INTERNO APLICADAS EN EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES. UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA CIENTÍFICA DE LOS ÚLTIMOS 20 AÑOS”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración y Gestión Comercial

Autores:

Luis Fernando Alavedra Euribe
Rocío del Pilar Huamán Rodríguez

Asesor:

Dr. Jean Zapata Rojas

Trujillo - Perú

2018

Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	13
CAPÍTULO III: RESULTADOS	17
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	26
REFERENCIAS	29
ANEXOS	32

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	20
Tabla 2	22
Tabla 3	24
Tabla 4	25

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Resultados de búsqueda de artículos científicos en base de datos seleccionados (google académico researchgate.net, Academia.edu, DOAJ, Scielo, Redalyc).	15
Figura 2 Diagrama de flujo de estudio según el modelo PRISMA	18
Figura 3 Ubicación geográfica de los países a los que pertenecen las empresas de telecomunicaciones en el estudio	19
Figura 4 Rúbrica de evaluación de trabajo de investigación.....	32

RESUMEN

En el presente estudio se investigó sobre los diversos factores y estrategias de motivación laboral aplicadas en empresas de telecomunicaciones, descritas en las bases de datos Scielo, Redalyc, DOAJ, researchgate.net, Academia.edu y scholar.google. Se consideraron artículos originales publicados en idioma español e inglés, entre los años 1997 y 2017.

Se identificaron 22 artículos que cumplen con los criterios de elegibilidad, en los que se analiza la aplicación de diversas estrategias motivacionales, agrupadas en 08 factores que resumen las diversas teorías definidas con respecto a la motivación. En estos estudios se observa una marcada diferencia en el efecto de los distintos factores motivacionales sobre las personas evaluadas, según el país y la realidad percibida, en el momento de realizada la investigación. Se considera necesario continuar y ampliar los estudios con respecto al tema, y encontrar nuevas formas de descubrir los factores motivacionales más relevantes para la persona, que permitan a las empresas aplicar las estrategias de motivación más acertadas.

Existen algunas limitaciones en la presente investigación que se deben tener en cuenta para realizar estudios en el futuro, como el hecho de estar centrado el estudio solo en empresas de telecomunicaciones en algunos países y no son representativas a nivel mundial.

PALABRAS CLAVES: Enfoques, estrategias, motivación, laboral, empresas, telecomunicaciones

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Agut Nieto, S., & Carrero Planes, V. (2007). Contribuciones al estudio de la motivación laboral: enfoques teóricos desde la dimensión de autoexpresión del ser humano. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 23(2), 203-225.
- Ahmad, F., Abbas, T., Latif, S., & Rasheed, A. (2014). Impact of Transformational Leadership on Employee Motivation in Telecommunication Sector. *Journal of Management Policies and Practices*, 2(2), 11-25.
- Ahmad, F., Rasheed, A., & Abbas Tasawar, S. (2013). Impact of Motivation on Employee Turnover in Telecom Sector of Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly*, 5(1), 76.
- Alves Anacleto, C., Irion, C., & Pacheco Paladini, E. (2014). Guidelines For Changing Organizational Culture: A Case Study In A Telecommunications Company. *Independent Journal of Management & Production*, 5(3), 657-676.
- Arrieta-Salas, C., & Navarro-Cid, J. (2008). Motivación en el trabajo: viejas teorías, nuevos horizontes. *Actualidades en Psicología*, 22(109), 67-89.
- Ayesha Binte, S. (2015). Employee Motivation and its Most Influential Factors: A study on the Telecommunication Industry in Bangladesh. *World Journal of Social Sciences*, 5(1), 79 – 92.
- Caldas Pitrowsky, M., de Sá Affonso da Costa, I., & Medeiros Ribeiro Salles, D. (2014). Organizational Imaginary and Tacit Dimension of Knowledge: a Case Study in a Telecommunications Company. *Brazilian Business Review*, 11(5), 99-121.
- Curral, L., & Marques-Quinteiro, P. (2009). Autoliderazgo y Motivación de Rol Laboral: Prueba de un Modelo de Mediación con Orientación de Meta y Orientación Laboral. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25(2), 163-174.
- De Quijano, S. D., & Navarro Cid, J. (1998). Un Modelo Integrado de la Motivación en el Trabajo: Conceptualización y Medida. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 14(2), 193-216.
- De Sordi, J., & Carvalho Azevedo, M. (2013). Proposal of a Device for the Analysis of Work Motivation Characteristics. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 15(48), 427-444.
- Flores Estrada, M., González Huerta, M., & Leal Guerra, L. M. (2006). El empleado del mes, ¿un modo de control o motivación? *Global Media Journal*, 3(6), 0. Obtenido de Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68730614>

- Grilo Pinto de Sá, A., & Ferreira Lopes de Moura e Sá, P. (2014). Job Characteristics and Their Implications on the Satisfaction Levels of call Center Employees: a study on a large telecommunications company. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 16(53), 658-676.
- Gutiérrez Quispe, D. H. (2014). Monografía. "Influencia de las políticas de motivación e incentivo en los recursos humanos de la Cooperativa de Telecomunicaciones Oruro Ltda.". *PERSPECTIVAS*(34), 45-112.
- Ikhlas Khan, M. (2012). The Impact of Training and Motivation on Performance of Employees. *Business Review*, 7(2).
- Khalid Bhatti, K., & Masood Qureshi, T. (2007). Impact Of Employee Participation On Job Satisfaction, Employee Commitment And Employee Productivity. *International Review of Business Research Papers*, 3(2), 54-68.
- Leovany Chaparro, E. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones (factores diferenciadores entre las empresas pública y privada). *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 16(28), 7-32.
- Osiptel. (01 de 08 de 1998). *Sector_telecomunicaciones/Desarrollo_Sector*. Obtenido de [osiptel.gob.pe/Archivos](https://www.osiptel.gob.pe/Archivos):
https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Sector_telecomunicaciones/Desarrollo_Sector/libroblanco_cap01.pdf
- Pérez Pérez, G., & Tunal Santiago, G. (2003). Modernización productiva y flexibilidad laboral en Telmex. *Revista Contaduría y Administración*(208).
- Pérez Santiago, J. A., & Amador López, C. (2005). Desarrollo de una Escala para medir la Motivación Laboral del empleado Puertorriqueño. *Interamerican Journal of Psychology*, 39(3), 421-430.
- Ramos Lugo, G. E., & Triana Gómez, M. L. (2007). Escuela de relaciones humanas y su aplicación en una empresa de telecomunicaciones. *Scientia Et Technica*, 13(34), 309-314.
- Rodrigues Lucena Niemeyer, J., & De Souza Costa Neves Cavazotte, F. (2016). Ethical leadership, leader-follower relationship and performance: a study in a telecommunications company. *Revista de Administração Mackenzie*, 17(2), 67-92.
- Saleem, R., Mahmood, A., & Mahmood, A. (2010). Effect of Work Motivation on Job Satisfaction in Mobile Telecommunication Service Organizations of Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 5(11).
- Shoib, M., Noor, A., Raza Tirmizi, S., & Bashir, S. (2009). Determinants Of Employee Retention In Telecom Sector Of Pakistan. *Proceedings 2nd CBRC*.
- Urrútia, G., & Bonfill, X. (2010). Declaración PRISMA: una propuesta para mejorar la publicación de revisiones sistemáticas y metaanálisis. *Medicina Clínica*, 135(11), 507-511. Obtenido de [_____](#)

<http://www.elsevier.es/es-revista-medicina-clinica-2-articulo-declaracion-prisma-una-propuesta-mejorar-S0025775310001454ER>